

Model de protocol d'usos lingüístics per a la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn

POLÍTIQUES LINGÜÍSTIQUES
BIBLIOTECA TÈCNICA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA



Legislació lingüística de Catalunya

Model de protocol d'usos lingüístics per a la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn

Elaboració:

Secretaria de Política Lingüística. Delegació del Govern a Tarragona

Departament de Salut. Serveis Territorials a Tarragona

Centre de Normalització Lingüística de Tarragona



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
Secretaria de Política Lingüística



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Reconeixement-NoComercial 3.0 de Creative Commons

Resum de la llicència: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/es/deed.ca>

Llicència completa: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/es/legalcode.ca>

© Generalitat de Catalunya | Departament de la Vicepresidència | Secretaria de Política

Lingüística

Disseny de la col·lecció: Pepa Estrada

Maquetació: Anglofort, SA

ISBN: 978-84-393-8661-2

Primera edició: novembre de 2010

Sumari

Presentació

Ús de les llengües oficials

Quina ha de ser la llengua de les comunicacions orals?	5
Amb quina llengua s'ha de comunicar el personal en el seu exercici professional?	5
Amb quina llengua s'ha d'adreçar el personal als usuaris?	5
I en les converses telefòniques, en quina llengua s'han de mantenir?	5
Com ha de ser el missatge del contestador automàtic?	6
En quina llengua s'han d'expressar els representants de la Generalitat i el sector públic que en depèn en els actes públics?	6
Les comunicacions escrites, en quina llengua s'han de fer?	6
Quina ha de ser la llengua de la documentació interna?	6
Quina ha de ser la llengua de la documentació externa?	6
Quins coneixements lingüístics ha de tenir el personal de la Generalitat i el sector públic que en depèn?	7

Ús de les llengües no oficials

Què s'ha de traduir?	8
A quines llengües s'ha de traduir?	8
Com s'han de fer les traduccions?	9
Quant de temps s'han de mantenir serveis de traducció i interpretació?	9

Pauta d'usos i indicacions pràctiques

Llengua oral: utilitzar sempre el català a l'inici d'una interacció lingüística	10
Llengua escrita: utilitzar sempre el català en l'edició o elaboració de materials escrits	11

Presentació

La societat catalana ha fet un canvi molt important als darrers deu anys perquè s'hi ha incorporat una quantitat important de persones provinents de llocs del món molt diversos i que tenen cultures i llengües igualment diverses.

La regulació lingüística té en compte les llengües oficials, però la realitat és molt més rica i la presència d'altres llengües (i de parlants d'aquestes llengües que no coneixen les oficials) és un fet que es constata per tot arreu.

No es pot obviar aquest fet perquè la comunicació entre les persones que conviuen en una societat és imprescindible i, per tant, s'ha de plantejar com s'ha de tractar la qüestió.

El Govern de Catalunya aposta per la cohesió social i per la llengua catalana com a llengua comuna, però també és conscient que hi ha situacions en què la prestació d'un servei bàsic ha de passar per davant de l'ús d'una llengua o una altra i per això també són necessaris serveis de traducció i interpretació dins d'uns períodes concrets.

Ahora, la llengua catalana encara ha de continuar afirmant-se en molts àmbits d'ús en què continua tenint dificultats per ser present.

Per tot plegat, la Secretaria de Política Lingüística considera necessari difondre un model de protocol d'usos lingüístics que doni pautes clares a l'hora d'utilitzar tant les llengües oficials (català, castellà i aranès a la Vall d'Aran) com les no oficials en el seu àmbit d'actuació i en el del sector públic que en depèn.

També convida qualsevol altra administració, entitat o empresa del país a aplicar-lo en el seu si, ja que està emmarcat en la legalitat vigent i, per tant, és assumible per tothom.

Bernat Joan i Marí
Secretari de Política Lingüística

Ús de les llengües oficials

Quina ha de ser la llengua de les comunicacions orals?

Atès que el català és la llengua pròpia de Catalunya i, per tant, també de la Generalitat i el sector públic que en depèn, d'una manera general, s'hi ha d'emprar el català en les comunicacions orals.

Amb quina llengua s'ha de comunicar el personal en el seu exercici professional?

La llengua de comunicació entre el personal ha de ser la catalana, tant presencialment com per telèfon, en la megafonia, en les reunions de treball, etc., especialment davant de persones usuàries de serveis.

Amb quina llengua s'ha d'adreçar el personal als usuaris?

Tant si la conversa la inicia l'usuari com el treballador, aquest la mantindrà en català —independentment de la llengua que utilitzi l'interlocutor—, llevat del cas que l'usuari manifesti dificultats per entendre el català o demani ser atès en castellà.

I en les converses telefòniques, quina llengua s'han de mantenir?

Les converses telefòniques sempre s'han d'iniciar en llengua catalana.

En el cas de les trucades externes, s'han de respondre amb un missatge de salutació en català que identifiqui la institució o organisme de què es tracti.

Si l'usuari no parla català però l'entén, es continua parlant-li en català, tret que demani ser atès en castellà. Si hi ha dificultats per entendre el català, es pot continuar la conversa en castellà.

En qualsevol cas, hi ha d'haver una bona disposició perquè la comunicació sigui satisfactòria.

Com ha de ser el missatge del contestador automàtic?

Ha de ser clar i senzill, ha de permetre identificar la institució o organisme, ha de ser en català.

En quina llengua s'han d'expressar els representants de la Generalitat i el sector públic que en depèn en els actes públics?

Els representants de la Generalitat i el sector públic que en depèn s'expressaran normalment en català en els actes públics que es facin en l'àmbit lingüístic català, sempre que la intervenció sigui per raó del càrrec (actes protocol·laris interns o externs; reunions de treball externes; cursos, seminaris, simposis o congressos professionals; intervencions als mitjans de comunicació, etc.).

Les comunicacions escrites, en quina llengua s'han de fer?

Atès que el català és la llengua pròpia de la Generalitat i el sector públic que en depèn, d'una manera general, s'ha d'emprar el català en les comunicacions escrites, ja siguin en suport paper o electrònic, en la retolació, els segells, etc.

Quina ha de ser la llengua de la documentació interna?

La documentació interna de tot tipus (nòmines, contractes, avisos, circulars, etc.) ha de ser en català i, en el cas que s'hagi d'emplenar (com la documentació relacionada amb la gestió de personal), també s'ha de fer en aquesta llengua.

Quant al material ofimàtic, s'ha de donar preferència a l'adquisició i a l'ús de programes en versió catalana.

Quina ha de ser la llengua de la documentació externa?

La documentació de tota mena (avisos i notificacions, documentació informativa en general, impresos per emplenar, etc.), adreçada als usuaris dins del domini lingüístic català, s'ha de fer en llengua catalana, sense perjudici del dret dels usuaris de poder sol·licitar-ne una versió en castellà.

Tota la documentació (contractes, comandes, albarans, etc.), adreçada a altres organitzacions dins del domini lingüístic català, s'ha de fer en llengua catalana. Pel que fa a publicacions i publicitat de tota mena, també s'hi han de redactar.

Les comunicacions adreçades fora de l'àmbit lingüístic català es poden fer en castellà, o en qualsevol altra llengua, tenint en compte la normativa vigent aplicable en cada cas.

La documentació mercantil que afecti els contractes, les concessions i els subministraments de serveis ha d'incloure clàusules lingüístiques que garanteixin l'ús del català en tots els aspectes objecte de la relació contractual.

Quins coneixements lingüístics ha de tenir el personal de la Generalitat i el sector públic que en depèn?

El personal de la Generalitat i el sector públic que en depèn ha de tenir els coneixements necessaris de català i de castellà per poder garantir el dret dels usuaris a la tria de la llengua de relació amb els treballadors i que la comunicació sigui suficientment clara.

Per tant, en les convocatòries per a l'accés a places de personal i en la provisió de llocs de treball, hi ha de constar el requisit de coneixements lingüístics que correspongui a cada lloc de treball. Quan, excepcionalment i d'acord amb la normativa aplicable, es nomeni personal interí o es contracti personal laboral temporal directament sense l'acreditació dels coneixements de català corresponents, s'han de preveure els mitjans perquè aquest personal els pugui assolir.

Pel que fa a la llengua vehicular i la del material de suport dels cursos de formació del personal al servei de la Generalitat i el sector públic que en depèn, ha de ser normalment la catalana.

Ús de les llengües no oficials

L'ús de llengües no oficials ha de ser excepcional i justificat per part de la Generalitat i el sector públic que en depèn. Concretament, s'hauria de reduir a dos casos:

- per la necessitat de facilitar l'accés als serveis públics a la nova població, introduint l'ús de llengües no oficials amb criteris de raonabilitat (període d'acollida, nombre de parlants, concentració geogràfica, tipus de servei, etc.);
- per la necessitat de facilitar l'accés als serveis públics a la població turística, introduint l'ús de llengües internacionals en determinades zones, moments de l'any i serveis públics.

Què s'ha de traduir?

Pel que fa a la llengua oral, les demandes de les persones estrangeres que volen accedir a un servei públic bàsic i la informació facilitada per la Generalitat i el sector públic que en depèn amb la finalitat que aquestes persones estrangeres hi puguin accedir.

Pel que fa a la llengua escrita, si la situació sociolingüística ho aconsella, materials informatius o divulgatius que es consideri d'interès que arribin a la població que no domina les llengües oficials, i els documents útils en el primer contacte d'una persona estrangera que no entén cap de les llengües oficials amb la Generalitat i el sector públic que en depèn.

A quines llengües s'ha de traduir?

Per qüestions de proporcionalitat, és recomanable limitar al màxim el nombre de llengües a què s'ha de traduir. S'ha de tenir en compte a qui s'adreça el material. Una majoria molt àmplia de persones novingudes coneixen el francès o l'anglès, però caldria conèixer bé el públic destinatari abans de decidir a quines llengües es tradueix un material perquè no es pot obviar l'existència de col·lectius que no coneixen cap d'aquestes dues llengües, si es vol garantir la comprensió. Per tant, variaria en funció dels factors esmentats.

Com s'han de fer les traduccions?

Totes les comunicacions, documents i materials han de contenir la versió original en català, que ha d'ocupar una posició preferent en relació amb qualsevol traducció. En funció de la quantitat de llengües i de les característiques del material que les hagi d'incloure, s'estudiarà la manera més adequada de presentar-les: edicions bilingües, trilingües o multilingües. Per afavorir la comprensió és recomanable no sobrecarregar els materials incloent-hi una quantitat excessiva de llengües perquè això resta claredat.

Aquests formats tenen l'efecte positiu de fer present el fet que la llengua habitual de comunicació és el català i d'afavorir-ne la comprensió, i augmenta si les versions en altres llengües són només parcials: un material informatiu amb la informació més rellevant (títol, eslògan, resum, etc.) en diferents llengües i les explicacions detallades només en català, per exemple.

Quant de temps s'han de mantenir serveis de traducció i interpretació?

Per a les persones estrangeres que tenen la residència a Catalunya, durant el període d'acollida; i per a les persones estrangeres que hi fan turisme, en moments puntuals.

Pauta d'usos i indicacions pràctiques

Llengua oral: utilitzar sempre el català a l'inici d'una interacció lingüística

- Començar sempre en català.
- Si s'observa estranyesa, preguntar si no s'entén.
- En cas que s'entengui, continuar en català.
- Si s'observa certa dificultat, s'hauran de seguir les indicacions següents:

Indicacions pràctiques per facilitar la comunicació oral

- Utilitzar un llenguatge senzill i fàcilment entenedor.
 - Parlar a poc a poc.
 - Repetir frases, si cal, o traduir alguna paraula.
 - Utilitzar recursos no verbals i materials gràfics de suport.
 - Repetir alguna paraula o frase en la llengua que pugui entendre la persona usuària i que el professional pugui conèixer.
 - Intentar avançar les possibles respostes de la persona interlocutora en formular les preguntes el professional, de manera que es pugui aconseguir la comunicació amb una resposta molt simple (sí/no, p. ex.).
 - Anar fent preguntes que assegurin la comprensió de la persona interlocutora.
-
- En cas que no s'entengui, preguntar si s'entén el castellà.
 - Si s'entén, utilitzar aquesta llengua mirant de repetir paraules o frases semblants en català per anar introduint aquesta llengua en l'univers de la persona nouvinguda.
 - Si no s'entén ni català ni castellà, intentar trobar una llengua comuna.
 - Si no n'hi ha cap, fer servir els serveis d'un traductor o mediador (es pot recórrer a Sanitat Respon en l'àmbit sanitari) i a les borses de traductors que gestionen els consells comarcals o alguns ajuntaments i algunes entitats amb el finançament de la Generalitat de Catalunya.
 - Evitar situacions que puguin esdevenir tenses a causa de les dificultats de comunicació: escoltar molt i parlar poc per assegurar una comunicació mínima però eficaç.
 - No entrar mai a considerar com un conflicte la dificultat de comunicació causada pel desconeixement d'unes o altres llengües.

Llengua escrita: utilitzar sempre el català en l'edició o elaboració de materials escrits

- Assegurar sistemàticament la presència del català en els materials impresos: evitar les versions monolingües separades perquè l'absència del català priva de fer evident una realitat lingüística de l'existència de la qual és important que adquireixin consciència les persones que vénen de fora.
- Si s'ha de fer en diverses llengües, es poden fer versions bilingües o trilingües, fins al nombre de llengües que es consideri adequat que contingui el suport escollit per al material imprès.
- Si s'ha de fer en moltes llengües i es considera excessiu, es poden fer diverses versions bilingües (català i una altra llengua).
- En cas de versions multilingües, la catalana ha de ser la preferent.
- Per donar preferència al català es poden utilitzar diferents recursos:
 - per a la retolació o material imprès divulgatiu, donar un cos més gran a la lletra, posar-la en un color diferent (que destaquí més sobre el fons on es trobi), situar-la en primer lloc, etc.
 - per a material imprès adreçat a les persones administrades, difondre la versió catalana i disposar de versions en altres llengües sense els elements que oficialitzen el document (sense logotip, sense signatura, etc.), que no cal que estiguin directament a l'abast del públic, o tenir disponibles suports de traducció per a quan n'hi hagi la necessitat.

Indicacions pràctiques per facilitar la comunicació escrita

- Utilitzar un llenguatge senzill i entenedor, amb frases curtes i redactats clars i ben estructurats.
- Utilitzar pictogrames, que són entenedors per a tothom, independentment de la llengua que s'utilitzi.
- Disposar de suports de traducció en les llengües que és previsible de rebre demandes de servei per facilitar la comprensió dels materials impresos que han d'utilitzar les persones nouvingudes.